

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi membuat berbagai aktivitas manusia menjadi lebih mudah dan efisien. Kegiatan yang dahulunya yang dikerjakan secara manual oleh manusia yang tentunya menggunakan biaya yang besar bisa diminimalisir dengan pemanfaatan teknologi. Kemajuan teknologi tersebut dimanfaatkan untuk menjalankan berbagai kegiatan, mulai dari bekerja, proses belajar mengajar, hingga dalam dunia bermain.

Salah satu dari teknologi yang berkembang pesat saat ini adalah teknologi informasi. Teknologi informasi bisa membantu aktivitas manusia untuk mengirim dan menerima informasi menjadi lebih mudah dan lebih cepat. Kita tidak perlu berjalan puluhan kilometer untuk mendapatkan sebuah informasi. Semua itu bisa dilakukan dengan menggunakan perangkat teknologi informasi. Pada saat ini banyak sekali pelaku ekonomi yang memanfaatkan system informasi untuk menjalankan usahanya. Para pengusaha tersebut menggunakan system informasi untuk melakukan promosi penjualan dan manajemen pelanggan.

Kemajuan sistem informasi ini juga dimanfaatkan oleh salah satu badan usaha penyedia jasa angkutan umum yang disebut dengan Go-jek. Go-jek adalah sebuah badan usaha yang menawarkan jasa transportasi antar jemput orang maupun barang dengan menggunakan sepeda motor. Go-jek bermitra dengan

pengendara ojek berpengalaman di Jakarta meliputi area Jabodetabek, Bandung, Bali, dan Surabaya.

Cara pemesanan Go-jek adalah dengan menggunakan aplikasi yang dapat didownload melalui *smartphone* (hp Pintar). Aplikasi tersebut disediakan oleh perusahaan Go-jek secara gratis yang bisa didapatkan di *App Store* bagi pengguna *smartphone* Apple dan di *Google Play* bagi pengguna *smartphone* berbasis android. Setelah menginstal aplikasi tersebut, kita dapat ojek memesan hanya dengan melalui *smartphone*.

Ojek yang terintegrasi dengan Go-jek telah dilengkapi dengan *GPS (Global Positioning System)*. Sehingga konsumen yang akan memesan ojek melalui aplikasi Go-jek online akan disambungkan dengan supir Go-jek yang terdekat. Dengan begitu konsumen tidak perlu menunggu ojek terlalu lama, karena ada kemungkinan ojek yang dipesan hanya berjarak 100Meter dari konsumen tersebut. Begitu juga dengan supir ojeknya sendiri. Supir pengendara Go-jek tidak perlu menunggu calon konsumen dipangkalan ojek. Supir Go-jek bebas menunggu calon konsumen di mana saja.

Penerapan aplikasi online Go-jek telah merubah pola pikir konsumennya dalam pemesanan ojek. Biasanya calon konsumen ojek yang harus menunggu lama di jalan atau mencari pangkalan ojek terdekat. Sekarang calon konsumen cukup memesan secara instan melalui *smartphone* yang sudah dimiliki oleh sebagian besar orang di kota-kota besar khususnya di Jakarta.

Menurut DeLone & McLean (2003), kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output (use)*, respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi.

Kesuksesan dari penggunaan sistem informasi tersebut bisa mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. karena konsumen tentunya akan tetap menggunakan aplikasi online Go-jek tersebut jika mereka merasa puas dengan penggunaan layanan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2009), secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Kotler dan Armstrong (2010), konsumen yang puas akan melakukan pembelian kembali dan menceritakan tentang pengalaman baiknya kepada orang lain. Sedangkan konsumen yang tidak puas akan berpindah kepada pesaing dan menceritakan keburukan produk tersebut kepada orang lain.

Menurut Anggraini dan Mardiani (2014), tingkat kepuasan pemakai akan berdampak langsung terhadap kepuasan puncak. jadi semakin tinggi tingkat kepuasan, maka semakin sering sistem informasi itu digunakan.

Dampak individual adalah manfaat yang diterima oleh individu pada saat menggunakan sistem yang dihubungkan dengan kinerja pengguna tersebut (Nugroho, 2008)

Berdasarkan uraian diatas, penulis terataik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana dampak dari penggunaan sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Go-jek di daerah Jakarta dan penulis akan membahasnya lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Kualitas Pelayanan GO-JEK Terhadap Dampak Individual yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, makan perumusan masalah yang diajaukan pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan Go-jek online terhadap kepuasan Pengguna
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak individual

3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap dampak individual.
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap dampak individual yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan Go-jek online terhadap kepuasan Pengguna
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak individual
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap dampak individual.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap dampak individual yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Praktisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan untuk menjalankan usaha dalam bentuk jasa yang memungkinkan calon konsumen mengantri lama

misalnya pada jasa bus kampus yang belum memiliki sistem informasi manajemen.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi atau kajian dalam melakukan penelitian-penelitian berikutnya serta mampu memperbaiki kekurangan dari hasil penelitian ini.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan ajaran dalam mendalami ilmu tentang penggunaan system informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas, lebih terarah dan sistematis serta menjaga kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam penelitian ini. Maka, objek yang menjadi penilaian dalam penelitian ini hanya konsumen yang pernah menggunakan Go-jek onlie di daerah jakrta. Variabel yang akan diteliti adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara umum, pembahasan ini akan dibagi kedalam lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menerangkan teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian. Dalam bab ini akan diterangkan pengertian kepuasan konsumen, pengertian dan penjelasan system informasi manajemen.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tata cara atau metodologi yang digunakan untuk penelitian yang menguraikan tentang alasan pemilihan objek, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai analisis data dan pembahasan yang terdiri dari deskriptif awal dari hasil analisis data serta pengujian hipotesis dan implikasi penelitian .

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk penulisan penelitian ini.